

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
SIA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015)**

**Ahmad Rudini  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas sistem informasi akademik (SIA) terhadap kepuasan pengguna. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif semester genap TA. 2014/2015 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit yang berjumlah 187 responden, metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling., sedangkan sampel yang memenuhi kriteria berjumlah 90 responden. Kuesioner diuji dengan uji reliabilitas dan uji validitas, selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Kemudian uji hipotesis dilakukan dengan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan sia, kepuasan pengguna

**PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan diwajibkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang mampu menciptakan kepuasan serta loyalitas bagi pengguna jasanya, yang kemudian otomatis memberikan kemajuan kepada Perguruan Tinggi tersebut. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 1997, p.24).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Atmawati dan Wahyuddin, 2007:3).

Kualitas sangat berkaitan erat dengan persepsi pengguna jasa. Untuk menciptakan suatu kualitas harus dimulai memenuhi kebutuhan pengguna jasa dan selanjutnya berakhir pada persepsi pengguna jasa tersebut. Dengan demikian citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Assegaff, 2009:173). Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit merupakan perguruan tinggi swasta yang kini telah memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi informasi dijadikan alat bantu efisiensi

dan efektivitas pengelolaan. Pemanfaatan teknologi informasi di STIE Sampit telah mengalami perkembangan. Sebelum tahun 2014 penggunaan teknologi informasi di STIE Sampit hanya sebatas menggunakan komputer dengan menggunakan program Microsoft Office (Microsoft Word, Microsoft Exel, Power Point dan lain-lain). Sejak tahun 2014 di STIE Sampit telah membuat sistem informasi akademik.

Sistem Informasi Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit adalah sebuah sistem informasi berbasis web yang dibangun dengan tujuan untuk pengorganisasian data akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit secara online. Adapun pengorganisasian data yang dimaksud meliputi: pengelolaan sistem registrasi mahasiswa, sistem penjadwalan perkuliahan, pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa, dan pengorganisasian nilai mahasiswa (KHS). Sistem informasi akademik STIE Sampit dapat diakses secara online melalui jaringan internet dengan alamat: <http://sim.stiesampit.ac.id>.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem, variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan sia berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa selaku pengguna sistem informasi manajemen akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris pada penelitian di masa yang akan datang khususnya menyangkut hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan SIA terhadap kepuasan mahasiswaserta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit terutama tentang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan SIA.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Sistem Informasi Akademik**

Menurut Irsyad dan Irvan (2007) Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data akademik sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi stakeholder (mahasiswa, dosen, pegawai) dalam suatu lembaga pendidikan. Menurut Sugiarto (2007) Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini.

Sistem informasi akademik (SIA) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS) dan jadwal kuliah yang sedang diikuti. Menurut Jimmy (2008: 9), sistem adalah hubungan satu unit dengan unit-unit lainnya yang saling berhubungan satu sama lainnya dan yang tidak dapat dipisahkan serta menuju suatu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila satu unit macet/terganggu, unit lainnya pun akan terganggu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut.

Menurut Sutabri (2012: 10), suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk satu tujuan. Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa bagian-bagian sistem atau subsistem. Masing-masing subsistem dapat berisi subsistem-subsistem yang lainnya atau terdiri dari komponen-komponen pendukung sistem itu sendiri. Subsistem-subsistem yang ada saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk suatu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai.

### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Utami (2009:6) adalah: "Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang

dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*)."

Maka, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien. Indikator dari kualitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) dalam Rachmawati (2012), antara lain:

1. **Fleksibilitas (*Flexibility*):** Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.
2. **Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*):** Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
3. **Keandalan Sistem (*Reliability*):** Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

### **Kualitas Informasi**

Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa "Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi". Ong et al. (2009:399) berpendapat bahwa "Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi". Negash et al. (2003:758) menjelaskan "Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem". Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Jogiyanto (2005:10) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

- a. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
- b. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
- c. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

### **Kualitas Pelayanan**

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

#### **1. Bukti langsung (*tangibles*)**

Definisi bukti langsung dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

Bukti langsung dalam Fandy Tjiptono (1996:70) adalah "bukti fisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, komputer)". Sedangkan Philip Kotler (1997:53) mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional".

#### **2. Keandalan (*reliability*)**

Kehandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

Fandy Tjiptono (1996:69) mendefinisikan kehandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati". Secara singkat definisi kehandalan dalam Fandy Tjiptono (1997:14) adalah "kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan".

### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (1996:70) daya tanggap adalah "keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap".

### 4. Jaminan (*assurance*)

Definisi jaminan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)". Senada dengan pengertian di atas Fandy Tjiptono (1996:70) mendefinisikan jaminan adalah "mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan". Sedangkan menurut Philip Kotler (1997:53) jaminan adalah "pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan".

### 5. Empati (*empathy*)

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".

## Kepuasan Pengguna

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup end-user computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini.

Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Ahmar dan Paramon (2005) mendefinisikan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem software aplikasi SI dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

Berikut adalah penjelasan dari tiap indikator ukuran End User Computing Satisfaction (EUCS):

1. Kelengkapan Isi (*Content*)
2. Akurat (*Accuracy*)
3. Tampilan (*Format*)
4. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)
5. Ketepatan (*Timeliness*)

## **HIPOTESIS**

H1: Faktor-faktor kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

H2: Faktor-faktor kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H3: Faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

H4: Faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Singarimbun dan Effendi (2006:5) berpendapat, "Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis". Hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya hubungan maupun pengaruh antara variabel yang hendak diteliti. Variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kepuasan pengguna (Y). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang dipilih peneliti adalah mahasiswa STIE Sampit sebanyak 80 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan cara menggambarkan objek penelitian yang terdiri dari keadaan responden yang diteliti dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dalam bentuk pernyataan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan, maka kegiatan selanjutnya adalah mengolah data dan mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif.

### **Analisis Inferensial**

Teknik statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya digunakan untuk populasi (Sugiyono, 2009). Teknik analisis statistik inferensial yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Korelasi yang tidak dilanjutkan regresi adalah korelasi antara dua variabel yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti karena peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Untuk mengungkap sejauh mana variabel kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna maka digunakan analisis ini.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mencari bentuk pengaruh secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Model persamaan regresi yang digunakan untuk dua prediktor sebagai berikut:

(Sumber: Sugiyono, 2010:289)

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan:

Y = Nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi

x = Variabel bebas

e = error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Hopotesa

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tabel 5.1 berikut ini adalah hasil uji signifikansi parameter individual (uji statistik t)

Tabel 5.1 Hasil Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,251	1,495		2,844	,006
	Kualitas Sistem	-,143	,160	-,092	-,893	,374
	Kualitas Informasi	,611	,169	,395	3,621	,000
	Kualitas Pelayanan	,519	,108	,513	4,819	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Mhs

Sumber : data diolah, 2015

Dari tabel 5.1 formula regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 4,251 + -0,143 + 0,611 + 0,519 + e$$

Dimana,

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Koefisien intercept

b = Koefisien regresi

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Informasi

X3 = Kualitas Pelayanan

e = eror

Pada persamaan tersebut bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan sama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Adapun interpretasi dari persamaan tersebut adalah :

- 1) Konstanta = 4,251 Nilai konstanta sebesar 4,251 menunjukkan nilai kepuasan mahasiswa apabila tidak terdapat variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan, atau nilai ketiga variabel tersebut nol. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pengguna dilihat dari nilai konstanta yang positif.

- 2)  $b_1 = -0,143$  Nilai koefisien  $b_1$  sebesar  $-0,143$  menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar  $-0,143$  dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dikatakan tidak signifikan karena probabilitas signifikansi  $0,374$  dan jauh diatas  $0,05$ .
- 3)  $b_2 = 0,611$  Nilai koefisien  $b_2$  sebesar  $0,611$  menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar  $0,611$  dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dikatakan signifikan karena probabilitas lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).
- 4)  $b_3 = 0,519$  Nilai koefisien  $b_3$  sebesar  $0,519$  menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar  $0,519$  dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dikatakan signifikan karena probabilitas lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

Berdasarkan hasil output pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa secara individu variabel kualitas informasi memberikan nilai koefisien  $0,611$  dengan probabilitas signifikansi  $0,000$ . Variabel kualitas pelayanan memberikan nilai koefisien  $0,519$  dengan probabilitas signifikansi  $0,000$ . Kedua variabel ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan variabel paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan Variabel kualitas sistem ternyata tidak signifikan yaitu dengan dengan probabilitas signifikansi  $0,374$  dan jauh diatas  $0,05$ .

Berdasarkan pada hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji statistik t) pada tabel 5.1 diatas, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

#### **1. Hasil Pengujian Hipotesis 1**

Hipotesis 1 untuk menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas Sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ). Pada tabel 5.1 diatas, dapat dilihat nilai t hitung variabel kualitas sistem sebesar  $-0,893$  sedangkan nilai t tabel pada tingkat signifikansi  $5\%$  dan  $df = 89$  ( $86+3$ ) sebesar  $1,99$  (dapat dilihat pada tabel distribusi t) sehingga  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $-0,893 < 1,99$ ). Sementara itu untuk nilai signifikansi yang dimiliki besarnya  $0,374$  yang berarti lebih besar dari  $0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan menolak hipotesis 1 yaitu Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

#### **2. Hasil Pengujian Hipotesis 2**

Hipotesis 2 untuk menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas Informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ). Berdasarkan pada tabel 5.1 diatas, dapat dilihat nilai t hitung variabel kualitas informasi sebesar  $3,621$  sedangkan nilai t tabel pada tingkat signifikansi  $5\%$  dan  $df = 89$  ( $86+3$ ) sebesar  $1,99$  (dapat dilihat pada tabel distribusi t) sehingga  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3,621 > 1,99$ ). Sementara itu untuk nilai signifikansi yang dimiliki besarnya  $0,00$  yang berarti lebih kecil dari  $0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan menerima hipotesis 2 yaitu Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

#### **3. Hasil Pengujian Hipotesis 3**

Hipotesis 3 untuk menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas Pelayanan SIA ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ). Berdasarkan pada tabel 5.1 diatas, dapat dilihat nilai t hitung variabel kualitas informasi sebesar  $4,819$  sedangkan nilai t tabel pada tingkat signifikansi  $5\%$  dan  $df = 89$  ( $86+3$ ) sebesar  $1,99$  (dapat dilihat pada tabel distribusi t) sehingga  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $4,819 > 1,99$ ). Sementara itu untuk nilai signifikansi yang dimiliki besarnya  $0,00$  yang berarti lebih kecil dari  $0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan menerima hipotesis 3 yaitu Kualitas Pelayanan SIA berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

#### **4. Hasil Pengujian Hipotesis 4**

Hipotesis 4 untuk menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan SIA ( $X_3$ ) bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ). Berdasarkan pada tabel 5.1 Hasil Uji Signifikansi Simultan yang Nilai  $F$  hitung yang dihasilkan sebesar 44.322 lebih besar dibandingkan  $F$  tabel sebesar 2.72, atau sig. sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan  $\alpha$  sebesar 0.05 maka  $H_4$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas informasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

### **Pembahasan**

Model penelitian ini menghasilkan empat hipotesis dan pengujian terhadap keempat hipotesis tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama yang diajukan ditolak dan hipotesis kedua sampai keempat diterima. Pembahasan berikut bertujuan menjelaskan secara empiris hasil penelitian dan analisis pengaruhnya.

#### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan menolak hipotesis 1 yaitu Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori-teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan Winda Setianita, Wahyu Agus Winarno dan Alfi Arif (2014) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh dari kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa selaku pengguna yang berjalan di sistem informasi akademik STIE Sampit yakni negatif dan tidak signifikan, hal ini disebabkan karena mahasiswa selaku pengguna sistem informasi hanya fokus pada bagian kualitas pelayanan akademik dan kualitas informasi yang dihasilkan dan tidak memandang perlunya kualitas sistem baik dari perangkat lunak (*software*) atau perangkat keras (*hardware*) yang digunakan. Sehingga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selaku pengguna sistem informasi akademik.

#### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi kualitas informasi ( $X_2$ ) yang lebih besar dari pada kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,519. Penelitian ini memberikan hasil bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, dalam hal ini SIA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa selaku pengguna sistem. Hasil ini menunjukkan persamaan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Negash et al. (2002) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan SIA di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori-teori dan penelitian terdahulu oleh Zul Husni (2010) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi



kepuasan mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Islam Sumatera Utara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan sia (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti hipotesis keempat diterima. Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dan Rivard et al. (1997). Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem informasi yang baik, kualitas informasi yang akurat dan relevan, serta kepuasan pemakai setelah menggunakan suatu software akan semakin meningkatkan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan terhadap penggunaan yang semakin tinggi terhadap software itu berdampak pada semakin tingginya *perceived usefulness* software yang diimplementasikan. Hal ini akan berdampak pada individu dan perusahaan yang secara tidak langsung berdampak pada perilaku pemakai di dalam organisasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Sistem di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil pengujian hipotesis kedua dan ketiga dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas informasi dan kualitas pelayanan sia di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa selaku pengguna sistem. Sedangkan hasil pengujian hipotesis keempat dalam penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas informasi dan kualitas pelayanan sia secara bersama-sama dan simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit.

### **Saran**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk meningkatkan kualitas sistem dalam hal kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik, pihak akademik harus mensosialisasikan perencanaan kegiatan perkuliahan minimal dalam satu semester seperti kalender akademik, jadwal perkuliahan maupun bimbingan kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat mengetahui seluruh aktivitas perkuliahan dengan cepat dan akurat sehingga bisa meningkatkan kualitas sistem di akademik khususnya dalam hal kepuasan mahasiswa.
2. Bagi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit agar dapat Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA secara rutin, dari segi kehandalan meningkatkan kemampuan teknologi informasi seperti memaksimalkan sistem informasi akademik, mengkoordinir proses pengajaran oleh Dosen dan pemeliharaan komputer di laboratorium, dari segi daya tanggap pihak pengelola dapat membuat *job desk* yang tepat bagi karyawan dan staf dalam pelayanan mahasiswa agar dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, dari segi jaminan pihak pengelola diharapkan dapat lebih mendengar keluhan mahasiswa seperti membuat Forum secara berkala untuk membahas permasalahan akademik mahasiswa, dari segi empati hendaknya pihak pengelola menanamkan kesadaran kepada Dosen dan Staff untuk memberikan kesan yang baik kepada mahasiswa serta memfokuskan kepada peraturan, norma dan kaidah akademik yang konsisten yang nantinya diharapkan terbentuk citra yang baik sehingga dapat mendukung terbentuknya kepuasan yang tinggi.

3. Bagi dunia pendidikan, agar penelitian ini mampu memberikan masukan bagi dunia pendidikan khususnya peneliti selanjutnya untuk mengembangkan variabel-variabel antara seperti *Trust* (kepercayaan), Pembelajaran dan Citra Organisasi atau variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
4. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan model ini dan memperluas ruang lingkup penelitian untuk populasi yang lebih besar dan spesifik.  
Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa Kualitas Sistem, Kualitas informasi dan kualitas pelayanan sia sudah baik dan dapat memuaskan pengguna sistem. Namun diharapkan untuk selalu melakukan pemeliharaan dan pemeliharaan sistem guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem serta meningkatkan kepuasan pengguna SIA.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Harsono dan Edi Abdurrachman (2001) Analisis Peranan Perangkat Lunak Komputer Bersifat Open Source (Linux) Bagi Efisiensi dan Efektifitas Pemanfaatan Teknologi Informasi. Universitas Bina Nusantara, Laporan Teknis.
- Doll, W. J. dan G. Torkzadeh. 1988. The Measurement of End-user Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues. *MIS Quarterly*. Vol. 12 No. 2 (Juni). Washington : Proquest Company.
- DeLone, W. H dan E. R. McLean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*. Vol. 3 No. 1 (Maret). Washington : Proquest Company.
- \_\_\_\_\_. 2002. Information Systems Success Revisited. *Proceeding of The 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Washington : Proquest Company.
- \_\_\_\_\_. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19 No. 4 (Spring). Washington : Proquest Company.
- Dian Septiayu Fendini, Kertahadi dan Riyadi. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). Universitas Brawijaya Malang Skripsi tidak dipublikasikan.
- Hartono, Jogiyanto, 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Istianingsih, dan S.H. Wijayanto. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI, Hal: 1-51.
- Indrajit Eko Richardius, 2000. Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip (2002). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Nilasari, Nancy. 2012. Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Kediri). Universitas Brawijaya. Malang: skripsi tidak dipublikasikan.
- Norhan Linda 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Universitas Darwan Ali (UNDA) Sampit" Tesis dipublikasikan.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wawis Nawawis. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Serang Banten : Skripsi tidak dipublikasikan

Xiao, L., dan S. Dasgupta (2002). Measurement of UserSatisfaction With Web Based Information Systems: A Empirical Study. Eight Americas Conference on Information Systems. *Journal of Human-Computer Interaction Studies in MIS*.